

合同编号: 2022.009

常州市民政业务云平台和社区综合信息管理平台 维护服务合同

甲方: 常州市民政局 乙方: 常州市新博科技有限公司
地址: 常州市龙城大道 1280 号 1 号楼 B 座 10-11 楼 地址: 常州市新北区创意园 A 座 9 楼
邮编: 213022 邮编: 213022
电话: 0519-85681669 电话: 0519-88223983 85155526
传真: 0519-85681577 传真: 0519-88223983

甲乙双方就常州市民政业务云平台和社区综合信息管理平台(以下简称“民政云平台”)的维护服务达成以下协议:

一、维护服务的定义

“维护服务”是指乙方根据甲方的需求,提供基于民政云平台的维护支持服务。

二、维护服务内容

基于民政云平台功能优化、业务报表统计、数据维护、标准和参数调整的日常维护、突发事件的紧急处理、数据接口的稳定保障等工作。

1. 日常维护:

对民政云平台后台管理端、移动端、数据汇聚端及部分网站等进行日常运行维护,保证平台正常使用,覆盖“市局-区局-镇(街道)-村(社区)”四级应用保障。

面向全市使用民政云平台的各级用户设置专门的技术支持渠道,包括但不限于技术支持电话、工作群等,对平台操作使用及问题进行实时的处理或指导。

及时进行故障排除、BUG 纠错等。

在合理范围内,收集各级用户关于平台功能、业务流程、统计报表等优化需求,与甲方确认后对平台进行修改。

数据库整理恢复、数据库优化、数据库备份与数据恢复方案制定、备份检查、数据安全检查等。因服务器宕机等原因造成的数据库环境恢复服务,因服务器宕机、应用程序迁移等原因造成的应用程序环境恢复服务。

服务器、中间件和网络环境的调试、优化、维护、管理。

配合开展民政云平台网络安全相关工作。

承担民政云平台运行中必要的域名、组件等购买第三方服务的费用。

2. 维护记录:

乙方派遣人员每月对民政云平台进行巡检并做好台账记录。

乙方年度运维完成后向甲方提交年度运维总结报告,并附运维巡检记录等内容。

3. 应急预案及处理:

对民政云平台的突发风险进行详细分析,并针对各类突发事件设计相应的预防与解决措施,提供应急处理。

4. 与第三方软件的接口维护:

民政云平台与第三方软件、系统的数据交互,系统接口的开发和正常维护。

三、现场维护响应时间

1. “响应时间”是指从乙方接到甲方服务请求之后,到与甲方进行沟通并对甲方做出服务承诺的时间。



